

原 告 000
被 告 0000 有限公司

法定代理人 000

上列當事人間解除契約事件，本院於民國 110 年 10 月 12 日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應至原告位於嘉義市○區○○路 000 巷 00 號處所取回商品 Bosch 洗碗機 1 台。

被告應給付原告新臺幣 41,500 元。

訴訟費用新臺幣 1,000 元由被告負擔。

本判決第 2 項得假執行，但被告如以新臺幣 41,500 元為原告預供擔保後，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

一、按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律上之陳述者，非為訴之變更或追加。民事訴訟法第 256 條分別定有明文。查本件原告起訴時聲明為：被告應於期限內回收商品並全額退款，嗣於本院審理時，更正聲明為：被告應至嘉義市○區○○路 000 巷 00 號取回 Bosch 洗碗機 1 台。被告應給付原告新臺幣（下同）41,500 元。原告上開更正，核屬更正事實或法律上之陳述，非屬訴之變更減縮，揆諸上開規定，應予准許。

二、被告經合法通知，未於言詞辯論期日到場，核無民事訴訟法第 386 條各款所列情形，爰依原告之聲請，由其一造辯論而為判決。

貳、實體方面：

一、原告主張：原告於民國 110 年 8 月 1 日在露天拍賣網站上向賣家帳號 deryishope（即得意家電，實際登記公司名稱為被告德雅國際有限公司）購買商品 Bosch 型號 SMS6HAW00X 獨立式洗碗機 1 臺（下稱系爭商品），售價 41,500 元，該商品於 110 年 8 月 6 日送達原告處所，原告僅拆除商品外包裝之膠膜進行檢視並未使用，去電要求退貨，但遭被告以膠膜拆除為由拒絕退貨，此舉嚴重侵害消費者於通訊交易之合法權益，原告已依消費者保護法第 19 條第 1 項或第 3 項規定以書面通知解除契約，該通知已於同年 8 月 11 日送達被告，依同法第 19 條之 2

規定，企業經營者之被告應於通知送達次日起 15 日內到原交付處所取回商品，並全額退款 41,500 元予原告。爰依消費者保護法第 19 條之 2 之規定，提起本件訴訟。並聲明：如主文第 1、2 項所示。

二、被告經合法通知未於言詞辯論期日到場，提出書狀略以：

(一)系爭商品為國際知名德國原廠之 Bosch 獨立式洗碗機，為智慧型高價科技產品，機體規格非屬小樣，與一般郵購之廉價商品有異，除在各大通路或廣告行銷中大力宣傳其功用、效能，為一般消費者所認識之熱門大廠牌商品，且在被告網頁中亦將系爭商品型號、規格、機體尺寸（60 公分寬x60 公分深x84.5 公分高，至少揭示於 2 處以上）等清楚資訊充分揭露，更提供專線、LINE 聯繫方式、Bosch 公司可提供免費專人到府評估服務等，並且清楚標註「購買前注意事項」，提醒消費者「（7 天）鑑賞期並非適用期」、「退回商品必須是全新狀態且完整包裝（保持商品、附件、包裝、廠商紙箱及所有附隨文件或資料之完整性）」、「一經拆封使用，除產品本身瑕疵，恕無法辦理退貨」。被告在網路交易時，已盡以合理方式使消費者於適當時間內檢視系爭商品之機會，且已詳細揭露系爭商品型號、規格及機體尺寸，原告在充分審視考慮後購買，並於賣家聯繫是否須派員協助安裝時，原告明白表示商品符合需求且可自己安裝，無到府評估或協助安裝之必要，此已屬一般購物消費行為。原告在做出本件消費決定之前，當已詳細檢視系爭商品之規格，充分考慮符合需求，並選擇自行安裝後之購買行為，自無適用消費者保護法第 19 條第 1 項、第 19 條之 2 規定。嗣於系爭商品到貨後，原告亦可充分檢視膠膜包裝之系爭商品，確認實際到貨商品機體規格大小，如規格未符合需求，即可立即通知被告退貨，惟原告竟捨此通常退貨程序不為，忽視雙方交易之重要注意事項「鑑賞期並非適用期」、「7 天猶豫期，消費者如果要退貨網購品，須將商品回復至商品到貨時之原始狀態，且保持完整包裝」等節，肆意將系爭商品膠膜拆除實地安裝，再以伊尺寸量錯了電告被告要求退貨。原告於 110 年 8 月 6 日消費爭議申訴（調解）資料表亦自承：「因商品規格不符需求，即去電業者要求退貨」，惟量錯尺寸乃可歸責於原告之事由，且在收貨後未拆除膠膜前即可發現，系爭商品非原告不合意或不需要所購買者，也非原告在購買前無法獲得資料或時間加以選擇，自無消費者保護法第 19 條第 1 項、第 19 條之 2 保護之必要。

(二)原告收受系爭商品，將商品外包裝膠膜拆除安裝使用後，才發現自身「我量錯了」之可歸責錯誤，以「消費者最大」之姿態，反悔要求退貨、退款之行為，已明顯違反誠信原則，系爭商品既係德國原廠貨，有完整之塑膠封膜外包裝、保麗龍、木條固定保護，為全新無瑕疵之商品，且被告過去與消費者之各次交易，優良評價為 70 分，完全沒有任何負評，原告既已拆膜安裝，無法回復德國原裝之狀態，被告無法再以新品出貨給其他消費者，至多僅能以低於售價 3 折之展示品或福利品出清，被告網站上已載明「(7 天)鑑賞期並非適用期」、「退回商品必須是全新狀態且完整包裝」，原告如欲解除契約，雙方互負回復原狀責任。縱認原告得依消費者保護法第 19 條第 1 項於收受系爭商品後 7 日退貨解除契約，但原告仍應依民法第 259 條規定，負回復原狀之責任，原告既已拆膜使用，即無法回復至拆封前狀態，無得解除契約。原告欲解除契約之原因並非商品本身問題，而係自身量錯尺寸，為可歸責原告之事由，其提起本件訴訟已為權利濫用，損害被告權益，無權利保護必要，綜此，被告提供德國原裝進口、包裝完整、全新無瑕疵之商品且已盡合理方式使原告知悉系爭商品之規格、尺寸等資訊，原告以量錯了為由，錯引消費者保護法規定，違反誠信原則且拒絕回復原狀，如司法仍容忍原告權利濫用，將造成善良業者之重大損害，影響交易秩序，亦與消費者保護法之業者與消費者平等互惠之立法意旨有悖，原告提起本件訴訟，已欠缺權利保護之要件，請依法駁回原告之訴等語，資為抗辯。並答辯聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷：

(一)按通訊交易：指企業經營者以廣播、電視、電話、傳真、型錄、報紙、雜誌、網際網路、傳單或其他類似之方法，消費者於未能檢視商品或服務下而與企業經營者所訂立之契約；通訊交易或訪問交易之消費者，得於收受商品或接受服務後七日內，以退回商品或書面通知方式解除契約，無須說明理由及負擔任何費用或對價；消費者於第 1 項所定期間內，已交運商品或發出書面者，契約視為解除，通訊交易或訪問交易違反本條規定所為之約定，其約定無效。消費者依第 19 條第 1 項或第 3 項規定，以書面通知解除契約者，除當事人另有個別磋商外，企業經營者應於收到通知之次日起 15 日內，至原交付處所或約定處所取回商品。企業經營者應於取回商品、收到消費者退回商品或解除服務契約通知之次日起十五

日內，返還消費者已支付之對價，消費者保護法第 2 條第 10 項、第 19 條第 1 項本文、第 4 項、第 5 項、第 19 條之 2 第 1 項、第 2 項分別定有明文。上開規定係因通訊交易，消費者於此類買賣中，在訂立買賣契約之前無法獲得實際檢視商品機會，通常是在消費者無法詳細判斷或思考之情形下，致消費者購買不合意或不需要之商品，為衡平消費者在購買前無法獲得足夠的資料或時間加以選擇，故採將判斷時間延後之猶豫期間制，即收受商品後 7 日之猶豫期間，俾供消費者詳細考慮，並予解約之機會，係給予買方消費者訂約後得於一定期間不附理由解除契約之權利，以保障消費者使其有充分瞭解產品內容之機會，以決定締約與否。

(二)經查，原告主張於 110 年 8 月 1 日在露天拍賣網路向被告公司購買系爭商品，於同年 8 月 6 日收到系爭商品，同年 8 月 9 日以存證信函通知被告解除系爭商品買賣契約，至原交付處所回收系爭商品等情，業據其提出嘉義玉山郵局第 235 號存證信函、郵件回執、網頁訂購單、系爭商品現況照片、拆除膠膜照片可參，為被告所不爭執，堪信為真實。**是系爭商品買賣符合消費者保護法之通訊交易定義，且系爭商品非通訊交易解除權例外情事適用準則之例外情事**，原告於收受系爭商品後 7 日內，均得主張解除契約而無須說明理由，原告既已於收受商品 7 日內通知被告公司為解除契約之意思表示並要求退貨，則應認系爭商品之買賣契約業已解除，則原告請求被告至原交付處所即原告住處取回系爭商品，並請求返還買賣價金，自屬有據，應予准許。

(三)至被告雖辯稱網站上已充分揭露相關尺寸資訊，原告無需拆開膠膜即可確認尺寸，原告僅以尺寸錯誤要求退貨無保護必要云云，惟雙方藉由網際網路方式進行交易，致原告無法於訂立買賣契約前獲得實際檢視商品之機會，消費者保護法第 19 條明文賦予消費者 7 日猶豫期間內不附理由解除契約之權利，原告於收受系爭商品 7 日內主張通知被告解除契約，自無需說明任何理由，縱認解除原因係因尺寸不合而不符需求，亦無礙於原告法定解除契約權之行使。被告又辯稱網頁上已註明鑑賞期並非試用期，退回商品必須是全新狀態且完整包裝，原告已拆除膠膜無法回復原狀，故無法解除契約云云，惟按「消費者因檢查之必要或因不可歸責於自己之事由，致其收受之商品有毀損、滅失或變更者，本法第 19 條第 1 項規定之解除權不消滅」，消費者保護法施行細則第 17 條定有明文，**消費者於收受商品時，本當拆開運送包裝以確認**

是否為訂購之商品，且始能確認有無商品瑕疵，被告所銷售之系爭商品價格達 41,500 元，並非廉價商品，並經層層包覆，消費者購買前非但無法瞭解商品性能、清洗方式及操作便利性，甚至連外觀亦無法檢視，若謂消費者收受商品後僅能從事原裝外觀檢查有無瑕疵，尚難謂公平。再者，膠膜拆除並未損及系爭商品之效能，被告辯稱因原告拆開系爭商品膠膜之行為，導致解除權消滅云云，實難採取。被告雖辯稱原告違反誠信原則，構成權利濫用云云，惟原告本諸法律規定主張權利，難認有何違反誠信原則及權利濫用之情形，被告此部分辯解，亦無可取。

四、綜上所述，原告主張向被告購買系爭商品，於收受商品後 7 日內已通知被告解除契約等語，洵屬有據。從而，原告依消費者保護法及解除契約回復原狀之法律關係，請求被告至交付處所取回系爭商品及返還已支付之買賣價金 41,500 元，均有理由，應予准許。

五、本件係適用小額程序所為被告敗訴之判決，本判決第 2 項依民事訴訟法第 436 條之 20 規定，應依職權宣告假執行。並依同法第 392 條第 2 項規定，依職權宣告被告於預供擔保後，得免為假執行。本判決第 1 項其性質非命被告為財產上給付，不適宜宣告假執行，爰不予宣告假執行，附此敘明。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經本院審酌後，認均於判決結果不生影響，爰不逐一論敘。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第 78 條。並依職權確認訴訟費用額為 1,000 元（第一審裁判費），應由被告負擔。

中 華 民 國 110 年 10 月 21 日
臺灣嘉義地方法院嘉義簡易庭
法 官 000

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後 20 日內向本庭（嘉義市文化路 308 之 1 號）提出上訴狀（均須按他造當事人之人數附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

民事訴訟法第 436 條之 24 第 2 項規定：對小額程序之第一審裁判之上訴或抗告，非以其違背法令為理由，不得為之。

中 華 民 國 110 年 10 月 21 日